

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA**



IMANUEL INDRA SETIAWAN

No. Mhs.: 145002243/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2016



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : IMANUEL INDRA SETIAWAN
Nomor Mahasiswa : 145002243/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen
dan Loyalitas Konsumen pada Kebun Binatang
Gembira Loka Yogyakarta

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

3 Maret 2016



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : IMANUEL INDRA SETIAWAN
Nomor Mahasiswa : 145002243/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen
dan Loyalitas Konsumen pada Kebun Binatang
Gembira Loka Yogyakarta

Nama Penguji

Tanggal

Tanda tangan

Budi Suprpto, MBA., Ph.D

25 Februari 2016

Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si

25 Februari 2016

Mahestu N Krisjanti, M.Sc. IB, PhD

25 Februari 2016



Ketua Program Studi,

Mahestu N Krisjanti, M.Sc. IB, PhD

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Imanuel Indra Setiawan

NIM : 145002243

Judul Tesis : “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA”

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa penulisan Tesis ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri, jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan pihak manapun

Yogyakarta, 03 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



Imanuel Indra Setiawan

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi sederhana untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pada Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta, serta kepuasan konsumen berpengaruh pada loyalitas konsumen pada Binatang Gembira Loka Yogyakarta.

Pada penelitian ini disebar kuesioner sebanyak 200 dan hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan pada kepuasan konsumen dan berpengaruh secara signifikan pada loyalitas konsumen Kebun Binatang Yogyakarta.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service to customer satisfaction in Gembira Loka Zoo Yogyakarta. This study using simple regression analysis to measure the impact of service quality to satisfaction in Gembira Loka Zoo Yogyakarta. Results from this study is the service quality affects customer satisfaction at the Gembira Loka Zoo Yogyakarta, and service quality affects customer satisfaction at the Gembira Loka Zoo Yogyakarta, as well as customer satisfaction effect on consumer loyalty in Gembira Loka Zoo Yogyakarta.

In this study, 200 questionnaires distributed and the results of this research note that quality of service is a significant influence on customer satisfaction and a significant influence on consumer loyalty Yogyakarta Zoo.

Keywords: service quality, customer satisfaction, and customer loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan segala berkat, kemampuan dan kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA KEBUN BINATANG GEMBIRA LOKA YOGYAKARTA”**, akhirnya dapat terselesaikan.

Selama proses penyusunan tesis ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan, bimbingan, saran dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing tesis yang telah berkenan membimbing, mengarahkan dan memberikan saran-saran dalam penyusunan tesis ini.
2. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan informasi-informasi dan mengajarkan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.
3. Kepada teman-teman selama masa kuliah studi pasca sarjana yang memberikan dukungan dalam bidang studi maupun non studi.
4. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah diajukan oleh penulis.

5. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan tesis ini.
6. Semoga Tuhan Yesus memberkati.

Yogyakarta, Maret 2016

Penulis



Immanuel indra setiawan

Daftar isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pendahuluan	10
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.3 Kepuasan Konsumen	12
2.4 Loyalitas Konsumen	14
2.5 Pengertian Kebun Binatang	16
2.6 Kerangka Penelitian	17
2.7 Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendahuluan	20
3.2 Populasi dan sampel	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22

3.4 Metode Pengukuran Data	24
3.5 Uji Kuesioner	24
3.5.1 Uji Validitas	24
3.5.2 Uji Reliabilitas	25
3.6 Metode Analisis Data	29
3.6.1 Uji t	29

BAB IV Hasil Analisis Data dan Pembahasan

4.1 Hasil Olah Data	30
4.3 Pembahasan	35

BAB V Kesimpulan dan Implikasi Manajerial

5.1 Kesimpulan	40
5.2 Implikasi manajerial	41
5.3 Kelemahan Penelitian	42

Daftar Pustaka

Lampiran

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Variabel dan indikator dari Sukwadi dan Yang.....	23
Tabel 3.2 Kriteria Reliabilitas	25
Tabel 3.3 Hasil uji Validitas 200 responden.....	27
Tabel 3.4 Hasil uji Reliabilitas 200 Responden	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden menurut keterangan berkunjung	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden menurut Domisili.....	30
Tabel 4.4 Karakteristik Responden menurut Usia.....	30
Tabel 4.5 Hasil Analisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta	31
Tabel 4.6 Hasil Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap Loyalitas Konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta	32
Tabel 4.7 Hasil Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Kebun Binatang Gembira Loka Yogyakarta.....	34

Daftar Gambar

Gambar 2.1. Hubungan variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.....	19
Gambar 4.1. Ringkasan Hasil Penelitian	36